



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA
www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 3.studenoga 2014.
Naš broj : 1134-3/14

INSPEKCIJA TELEKOMUNIKACIJA

Roberta Frangeša Mihanovića 9,
10110 ZAGREB

Predmet: Prijava teleoperatora TELE2 (III)

- **Što nije na vrijeme otklonio kvar u mobilnoj telefoniji broj 095 523 6283**

Poštovani ,

dana 30.lipnja 2014.g. prijavili smo Vam TELE2 operatora koji je isključio našu liniju i petnaestak dana im je trebalo da je uključe.

Nažalost do danas nismo dobili Vaš odgovor na našu prijavu a već je prošlo 4 mjeseca ili 120 dana.

Molimo Vas da ispod svakog od 14 pitanja koja smo Vam postavili napišite odgovor pa ćemo onda točno znati na koja pitanja ste odgovorili.

Koristimo mobilnu liniju broj 095 523 6283 u „SMART“ tarifi na bonove.

U kasnijim dopisima s TELE2 i HAKOM-om dobili smo informaciju da je naša linija isključena radi moguće zlouporabe, ali nije navedeno od čije strane.

U navedenoj tarifi imamo mogućnost 1000 minuta razgovora. Tarifi koristimo nekoliko mjeseci i nikada nismo potrošili više od 500 minuta. Prema tome mi nikako nismo mogli zlouporabiti našu liniju, ali to nije niti nitko drugi napravio jer nismo iskoristili čak niti sve minute na koje smo imali pravo.

Dopisom od 28.srpnja 2014.g. uz „srdačne pozdrave našeg TELE2“ obavještavaju nas da su nam uskratili korištenje linije jer smo imali od 3.lipnja do 17.lipnja 2014.g. 97 odlaznih poziva na 95 različitih brojeva i da nije bilo niti jednog dolaznog poziva „što smatramo mogućom zlouporabom sukladno članku 15 Općih uvjeta TELE2“.

Pa mi smo mogli imati i 900 poziva po jednu minutu ili manje , je li to zlouporaba. Davatelj usluge nam je dao tu mogućnost da zovemo, a onda nam je to uskratilo.

Kako nam još niste odgovorili na našu prijavu molimo da istu proširite pitanjima koja postavljamo na temelju odgovora HAKOM-a i TELE2:

1. Kako je operator TELE2 utvrdio da se na navedenom broju radila zlouporaba?
2. Što je to opravdana sumnja za isključenje prema Općim uvjetima i kako se utvrđuje?
3. Takve radnje isključenja na osnovu sumnje spadaju u **diskrecionu ocjenu** koja jedino može biti propisana Zakonom, a ne Općim uvjetima. Vjerojatno Vaši pravnici i inspektori znaju što je diskreciona ocjena ili im je to promaklo?
4. Kako inspekcija štiti potrošače kada dozvoljava da potrošača netko isključi jer je telefonirao, a telefoniranje je jedan od uvjeta ugovora, čak što više koristi se tarifa



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica*



- „SMART“ u kojoj potrošač ima 1000 minuta razgovora sa svim mrežama, a na navedenom broju mjesečno se ne potroši više od 500 minuta. Gdje je tu zlouporaba?
5. U osnovi sumnje ili osnovanoj sumnji netko bi trebao napraviti analizu razgovora i onda bi se vidjelo da su to obični razgovori prosječnog trajanja ! Da li to smiju s obzirom na tajnost telefonskih razgovora?
 6. Tko je osoba koja može temeljem sumnje nekome isključiti liniju, a to bi bilo slično kao kada bi Vama inspektorima netko iz policije rekao da Vam se uzima vozačka dozvola jer postoji sumnja u zlouporabu jer bi mogli napraviti nekakvu prometnu nezgodu?
 7. Da je netko u TELE2 radio svoj posao onda bi vidio da zlouporabe nema jer je TELE2 u svojoj reklami za SMART tarifu rekao da potrošač ima mogućnost 1000 minuta besplatnih razgovora sa svim mrežama i 3 GB korištenja interneta. Mi nismo potrošili niti 500 minuta mjesečno i na Internet uopće nismo išli niti ga koristili. Da nije to zlouporaba?
 8. Naravno iz poslovanja po broju vidljivo je da uredno plaćamo i nadopunjavamo račun bonovima , a mi nismo primijetili da je došlo do zlouporabe od strane trećih osoba pa ni tu ne vidimo razlog zašto je linija prekinuta.
 9. Temeljem čega je linija puštena , kada mi nismo mogli na to utjecati niti se drugačije ponašati. Nadamo se da će Vaša inspekcija predložiti određene sankcije prema davatelju usluge radi neopravdanog isključenja !
 10. Mi smo mišljenja da se tu radi o tome da se potrošaču ukinu njegova prava jer relativno povoljno može telefonirati.
 11. Prilikom puštanja linije nije nam odmah uključena SMART tarifa što smo morali ponovo reklamirati
 12. Na takav način se želi potrošača prisiliti da uzme skuplju tarifu npr. REVOLUCIJA koja dozvoljava 1500 minuta razgovora prema svim mrežama , ali za 100 kn mjesečno. Da li bi nam i tu prekinuli liniju ako bismo potrošili mjesečno više od 1300 minuta?
 13. Vjerojatno ste naišli u svome radu da su operatori već tako postupili dajući potrošačima određene benefite , a kada bi potrošači to trošili na što imaju pravo onda su im ukidali linije
 14. Poštovana gospodo inspektori koja je svrha reklame davatelja usluge, da mi potrošači možemo potrošiti 1000 ili 1500 minuta , a onda nam ograničiti ili ukinuti telefoniranje? Gdje je tu Vaša uloga kao inspektora i HAKOM-a kao regulatora i ne biste li Vi trebali kontrolirati i uspostaviti jedan korektan odnos prema potrošaču naravno kroz pravna pravila.

U očekivanju odgovora

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica*

